

Universidad de La Salle

Ciencia Unisalle

---

Sistemas de Información, Bibliotecología y  
Archivística

Escuela de Humanidades y Estudios Sociales

---

2019

## Necesidades informativas y formativas de los usuarios del archivo histórico de Bogotá

Leonardo Didier Murillo Delgadillo  
*Universidad de La Salle, Bogotá*

Follow this and additional works at: [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion)



Part of the [Archival Science Commons](#), [Cataloging and Metadata Commons](#), and the [Scholarly Publishing Commons](#)

---

### Citación recomendada

Murillo Delgadillo, L. D. (2019). Necesidades informativas y formativas de los usuarios del archivo histórico de Bogotá. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/289](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/289)

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Escuela de Humanidades y Estudios Sociales at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact [ciencia@lasalle.edu.co](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).

**NECESIDADES INFORMATIVAS Y FORMATIVAS DE LOS USUARIOS DEL  
ARCHIVO HISTÓRICO DE BOGOTÁ**

**LEONARDO DIDIER MURILLO DELGADILLO**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
SISTEMAS DE INFORMACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVISTICA  
BOGOTÁ  
2019**

**NECESIDADES INFORMATIVAS Y FORMATIVAS DE LOS USUARIOS DEL  
ARCHIVO HISTÓRICO DE BOGOTÁ**

**LEONARDO DIDIER MURILLO DELGADILLO**

**Trabajo de Grado para optar al título de  
Profesional en Sistemas de Información Bibliotecología y Archivística**

**Director**

**YAMELY MARGARITA ALMARZA FRANCO**

**Bibliotecóloga y Archivista**

**Doctora en Patrimonio Cultural**

**UNIVERSIDAD DE LA SALLE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES**

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN, BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA**

**BOGOTÁ**

**2019**

---

Firma del Director del Programa

---

Firma del Director del Trabajo de Grado

---

Firma del Jurado

Fecha

## ***Dedicatoria***

*Dedico este trabajo primeramente a Dios, por darme la sabiduría, fortaleza y los medios necesarios para poderlo alcanzar.*

*A mis padres y hermanos, por estar siempre a mi lado apoyándome con sus consejos y darme aliento para no desfallecer en este proceso.*

*En especial a mi madre que con su amor eterno e incondicional siempre me ha apoyado en todos los proyectos que he emprendido.*

*A mi tutora Yamely Almarza Franco, por su apoyo, paciencia y dedicación, a lo largo del desarrollo de este proyecto, ya que sin su orientación no habría sido posible su culminación.*

*Leonardo Murillo*

## **AGRADECIMIENTOS**

*En primer lugar, a Dios, que me dio la fortaleza para salir adelante con este trabajo, pese a los obstáculos que se me presentaron en el camino.*

*A mi directora de tesis Yamely Almarza Franco, mi más profundo reconocimiento, por haberme orientado en este proceso, y por la confianza que deposito en este proyecto, también por su apoyo y dedicación, lo que permitió finalizar con éxito mi trabajo de grado.*

*A mis docentes Luis Ernesto Pardo y Johann Enrique Pirela, un personal agradecimiento por sus recomendaciones que también fueron indispensables para concluir el trabajo.*

*Mis agradecimientos más especiales al Archivo de Bogotá, el cual facilitó sus instalaciones para el desarrollo este proyecto.*

## Tabla de Contenido

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCION.....  | 8  |
| CAPITULO I .....   | 9  |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....                      | 9  |
| 1.2 JUSTIFICACION .....                                  | 13 |
| 1.3 OBJETIVOS .....                                      | 13 |
| 1.3.1. Objetivo General .....                            | 13 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos .....                       | 13 |
| CAPITULO II.....   | 14 |
| 2.1. Antecedentes.....                                   | 16 |
| 2.2. Categorías Conceptuales.....                        | 16 |
| 2.2.1. Necesidades Informativas.....                     | 16 |
| 2.2.2. Necesidades Formativas.....                       | 18 |
| 2.2.3. Usuarios.....                                     | 20 |
| CAPITULO III .....                                       | 24 |
| 3.1. Enfoque investigativo .....                         | 24 |
| 3.2. Tipo de Investigación .....                         | 24 |
| 3.3. Método.....   | 25 |
| 3.4 Técnicas de Investigación.....                       | 25 |
| 3.4.1. Encuesta .....                                    | 25 |
| 3.4.2. Observación.....                                  | 26 |
| 3.5. Instrumentos de Recolección de la información ..... | 26 |
| CAPITULO IV .....  | 27 |
| RESULTADOS .....   | 27 |
| 4.1. Encuesta.....                                       | 27 |
| 4.2. Guion de observación .....                          | 37 |
| CAPITULO V.....  | 42 |
| 5.1 Propuesta, Plan, Programa .....                      | 42 |
| 5.2 Planeación de las sesiones .....                     | 45 |
| CONCLUSIONES.....  | 47 |
| RECOMENDACIONES .....                                    | 49 |
| LISTA DE REFERENCIAS .....                               | 50 |
| Anexos.....  | 54 |

## **LISTA DE ANEXOS**

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| <b>Anexo 1: Formato de Encuesta</b>                      | <b>54</b>   |
| <b>Anexo 2: Formato Guion de Registro de Observación</b> | <b>58</b>   |
| <b>Anexo 3: Fotografías</b>                              | <b>59</b>   |



## INTRODUCCIÓN

En el país el reconocimiento que tienen los archivos históricos como centros culturales y de memoria conlleva a que sean consultados frecuentemente por una gran variedad de usuarios, asimismo es importante determinar sus perfiles, demandas y necesidades de información, por tal motivo es necesario la implementación de los estudios de usuarios en los archivos para evaluar la calidad y eficiencia en los servicios ofrecidos.

Por lo anterior, en este trabajo se pretende realizar un estudio de usuarios en el archivo histórico de Bogotá, para establecer aspectos relacionados en cuanto a las necesidades informativas y formativas de los usuarios sobre el manejo de las fuentes y recursos de información, de la misma manera para poder definir qué perfiles de usuarios acceden a los servicios, el material de consulta, servicios de información, recursos tecnológicos, con el fin de determinar el cumplimiento de los objetivos propuestos por el archivo. Del mismo modo los estudios de usuarios en los archivos permiten conocer la opinión de los usuarios, para mejorar y proyectar nuevos productos y servicios.

De acuerdo con lo anterior en el capítulo 1 se presentan los siguientes elementos: el objetivo general, objetivos específicos, el planteamiento del problema y la pregunta de investigación. En el capítulo 2 se exponen aspectos referentes al marco teórico y los antecedentes. En el capítulo 3 se muestra la metodología, el enfoque, el tipo de investigación y las técnicas. En el capítulo 4 se exponen los resultados de acuerdo con la aplicación de los instrumentos para la recolección de la información. En el capítulo 5 se presenta la propuesta, plan, programa o proyecto, En el capítulo 6 se presentan las conclusiones, recomendaciones y anexos.

## **CAPÍTULO I. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN FORMATIVA**

En el capítulo I se presentan los siguientes elementos: el objetivo general, objetivos específicos, el planteamiento del problema y la pregunta de investigación.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En la actualidad los archivos históricos como instituciones de interés cultural y patrimonial deben cumplir con el objetivo de brindar espacios de formación permanente a los usuarios que diariamente acceden a los servicios, por lo cual es necesario la orientación y la planeación de estrategias que contribuyan con su aprendizaje, de la misma manera deben ser adelantadas por parte de los funcionarios del archivo para que puedan fortalecer sus competencias informativas y se puedan volver autónomos, para que los mismos puedan acceder de una forma adecuada los servicios que ofrece el archivo.

De acuerdo con las directrices de la IFA /UNESCO es indispensable “orientar a los usuarios a adquirir las capacidades necesarias para hacer el mejor uso posible de sus recursos y servicios. Los miembros del personal deben actuar como navegadores de información y ayudarles, sea cual sea su edad, a utilizar de la mejor manera las tecnologías de la información y la comunicación. Asimismo, se deben preparar programas para formarlos” (IFLA, UNESCO, 2001, p. 34). Afirmando lo anterior se resalta la importancia de la formación para que los usuarios se puedan volver autónomos y puedan realizar sus propias búsquedas y resolver sus necesidades informativas.

De la misma manera es importante que el personal del archivo este en constante formación para que pueda diseñar estructurar servicios y programas que estén acorde con las necesidades que demandan los usuarios, puesto que de lo contrario si los

funcionarios probablemente no adquieren los conocimientos y competencias apropiadas según el perfil del usuario seguramente sería difícil que utilicen los recursos que dispone el archivo.

Por otra parte, los estudios de usuarios efectuados en los archivos históricos a nivel general se muestran escasos. En el caso español el autor Alfonso Ruiz expresa: “La realización de Estudios de Usuarios de archivos es todavía prácticamente inexistente, falta por conocer la perspectiva del usuario del servicio de archivo. Quienes, y cuantos son, que necesidades de información los lleva a la consulta de los archivos”. (Ruiz, 2004, p.1).

En este contexto es necesario seguir trabajando en el campo archivístico pues los estudios efectuados en este campo son limitados, de la misma manera es necesario profundizar en varios contenidos con relación al usuario y las demandas de información.

Por otro lado, “en los archivos costarricenses, los estudios de usuarios son una tarea que está pendiente, debido, entre otras razones, a que los profesionales en archivística se han dedicado básicamente a los procesos de tratamiento archivístico”. (Campos, 2009, p.62).

De tal manera que podría decirse que los estudios de usuarios no se han venido desarrollando de manera cabal, probablemente porque la archivística se ha enfocado más en las actividades operativas, dejando de lado un aspecto tan fundamental como son las necesidades de información de los usuarios, ya que de ello depende la prestación de servicios y productos que estos requieran.

De modo que la ejecución de los estudios de usuarios es una necesidad que debe ser cubierta por la archivística y sus profesionales tanto en la teoría como en la práctica. “es necesario efectuar más investigaciones al respecto con relación a los estudios de usuarios en los archivos históricos ya que es necesario para fortalecer los servicios y los procesos de formación y de la misma manera responder de una forma eficiente”. (Jaén, 2008, p.58).

Los estudios de usuarios han sido abordados en mayor medida en las bibliotecas, no así desde los archivos, siendo instituciones documentales que no solo ofrecen información, sino que también deben fortalecer el desarrollo de competencias informacionales en sus usuarios.

En el contexto colombiano “los estudios de usuarios todavía son recientes y están dificultados por la falta de instrumentos estadísticos generales, sus aplicaciones en el campo de la archivística son incipientes” (Rubio, 2006, p.13).

Los estudios de usuarios en los archivos es un campo que no ha sido explorado puesto que hace falta la implementación de elementos tanto teóricos como estadísticos que permitan conocer ampliamente la comunidad a la cual se le presta el servicio. Por otra parte, es válido destacar el reconocimiento que tienen los archivos históricos como centros culturales y de memoria conlleva a que sean consultados frecuentemente por una gran variedad de usuarios, asimismo es importante determinar sus perfiles, demandas y necesidades de información, por tal motivo es indispensable la implementación de los estudios de usuarios en los archivos para evaluar la calidad y eficiencia en los servicios ofrecidos, por ello, es necesario conocer quienes lo frecuentan y sus demandas de información.

Asimismo, los archivos históricos deben implementar e innovar en los servicios y productos, lo que conlleva a la satisfacción de los usuarios y a la exactitud en la medición real de la eficacia de lo ofrecido. La realización de los estudios de usuarios permite identificar las falencias que se presentan, por lo tanto, se está teniendo en cuenta la opinión de los usuarios que lo frecuentan.

Del mismo modo, sin la implementación de un estudio de usuarios probablemente sería difícil de determinar la estadística del material documental consultado, los recursos existentes, e igualmente se complicaría el logro de los objetivos propuestos por el archivo. Por otra parte, sería confuso determinar los elementos indispensables para dirección del archivo y su capacidad operativa. Difícilmente se podrían establecer indicadores en los tiempos de respuesta a sus consultas, evaluar la calidad y eficiencia en los servicios suministrados, para planificar nuevos servicios que se adecúen a sus necesidades de información.

Ante la multiplicidad de información disponible en las instituciones para consulta de los usuarios, es necesario crear estrategias orientadas a maximizar su aprovechamiento, lo cual requiere por parte de las entidades de la formulación y aplicación de estudios que permitan medir los niveles de satisfacción, accesibilidad y eficiencia en la obtención de la información, por tal razón la ausencia de planes de formación en los archivos históricos, contribuye a que probablemente no se pueda acceder a la información de una manera adecuada.

Además, con la falta de este tipo estudios en las entidades ya sean carácter público o privado podrían no funcionar de una forma adecuada, debido a la falta de interés de los funcionarios de las instituciones por identificarlos y conocer sus necesidades de información.

De la misma manera con el desconocimiento de las necesidades informativas y formativas de la comunidad de usuarios, posiblemente en el archivo se estén ofreciendo servicios y productos totalmente descontextualizados a las necesidades de sus usuarios, ocasionando la insatisfacción de los mismos por los servicios información prestados. Por lo tanto, uno de los efectos que se darían sería que se tendrían personas que no tienen las competencias informativas desarrolladas.

Con la elaboración de una propuesta de formación de usuarios se presentarían unos lineamientos que son necesarios para que los usuarios puedan obtener un mejor aprovechamiento de los servicios y herramientas que disponen en el archivo para así poder dar satisfacción a las necesidades informativas y formativas.

¿Cuáles son las necesidades informativas y formativas de los usuarios del archivo histórico de Bogotá?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

Los archivos históricos son instituciones de carácter cultural que fomentan la conservación del patrimonio documental, de la misma manera son consultados por diferentes tipos de usuarios, por lo cual es necesario determinar los perfiles, demandas, necesidades informativas e informativas. De esta manera educativamente esta investigación tiene un impacto importante porque podría contribuir al desarrollo de un programa de formación para que los usuarios puedan aprovechar de una manera adecuada los servicios que se les brindan y de la misma manera ayudaría a resaltar la importancia del archivo. También culturalmente esta investigación tiene un efecto importante porque ayudaría a fortalecer los mecanismos de acceso y búsqueda a material patrimonial e histórico. Además, socialmente porque permitiría el diseño y creación de nuevos servicios que favorecerían la interacción participación de los usuarios.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar las necesidades informativas y formativas de los usuarios del archivo histórico de Bogotá.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar las necesidades formativas y informativas de los usuarios del archivo histórico de Bogotá.
- Identificar estrategias formativas para los usuarios del archivo histórico de Bogotá.
- Generar una propuesta de formación para los usuarios del archivo histórico.

## **CAPITULO II.**

### **2.1. ANTECEDENTES**

La investigación realizada por López, Candy (2014) titulada “Estudios de Usuarios del Archivo en Bogotá de Vetra Exploración Y Producción Colombia S.A.S” la cual utilizo como objetivo el realizar un Estudio de Usuarios del archivo en Bogotá de VETRA Exploración y Producción Colombia S.A.S. con el fin de proponer las mejoras pertinentes a los servicios de información del archivo. Utilizó entre sus referentes teóricos a Sanz Casado, E., Calva González, J., Santaella Ruiz, R., su metodología se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, entre los resultados se encontró que la investigación se desarrolló por 3 fases en la primera fase se abordó la caracterización de proyecto, en la segunda fase el análisis e interpretación de la información recolectada y en la última fase la divulgación y socialización de los resultados. El aporte que hace esta investigación es un nutrido Marco Teórico.

Por otra parte, la investigación realizada por Acosta, Lina (2013) titulada “Diseño y evaluación de un programa de formación de usuarios basado en medios tecnológicos web para la biblioteca de la Corporación Universitaria Iberoamericana” la cual utilizo como objetivo Diseñar y evaluar un programa de formación de usuarios basado en medios tecnológicos web, para la biblioteca de la Corporación Universitaria Iberoamericana. Utilizó entre sus referentes teóricos a Monfasani, R., Rendón Giraldo, N., Jaramillo, O. El tipo de estudio al que corresponde esta investigación es cuasi\_experimental ya que su característica principal son lo sujetos con los que se trabajó, entre los resultados se encontró que el programa de formación de usuarios basado en medios tecnológicos web permitió el desarrollo de competencias y habilidades en el uso, búsqueda y recuperación de información, demostrando un crecimiento del 39% entre la fase inicial y fase final durante la aplicación del curso. El aporte que hace esta investigación es el diseño de un plan de formación de usuarios basado en medios tecnológicos.

También se encontró la investigación realizada por Ordoñez, Lina y Rodríguez Sarah (2016) titulada “Evaluación de los servicios de archivo de las superintendencias desde la perspectiva del usuario externo” la cual utilizo como objetivo evaluar los servicios de archivo de las superintendencias frente a la perspectiva que tiene el usuario externo, con el fin de conocer la calidad de los servicios y la carencia de suplir las necesidades de información de los usuarios. Utilizó entre sus referentes teóricos a Heredia, A., Calva, J., González, T., La investigación es mixta para ello se tuvo en cuenta en el estudio lo cualitativo y cuantitativo, Entre los resultados se encontró que no se cuenta con claridad sobre el portafolio de servicios establecido para atender las solicitudes de información de los usuarios. El aporte que hace esta investigación es un nutrido Marco Teórico y la definición de los instrumentos y recolección de la información.

Además se consultó la investigación realizada por Parra, María (2016) titulada “Propuesta para la formación de usuarios frente a los recursos electrónicos de información: Estudio de caso de los estudiantes de las especializaciones de la facultad de odontología de la Universidad el Bosque ” la cual utilizo como objetivo Diseñar una propuesta de formación de usuarios frente a los recursos electrónicos de información disponibles en la biblioteca Juan Roa Vásquez, dirigida a los estudiantes de las especializaciones de la Facultad de Odontología de la Universidad El Bosque. Utilizó entre sus referentes teóricos a Cencerrado Malmierca, L., Gómez Hernández, J., Uribe Tirado, A., su metodología la investigación es mixta se realizó una recolección de datos para poder identificar las falencias en cuanto al uso de los recursos electrónicos de información y es así,

Como se logró realizar una propuesta a la biblioteca de la Universidad El Bosque, entre los resultados se encontró que es necesario que dentro de los servicios que ofrece la biblioteca Juan Roa Vásquez de la Universidad El Bosque, se incluya un programa de formación de usuarios que acompañe a los estudiantes de las especializaciones de la Facultad de Odontología. El aporte que hace esta investigación es proporcionar elementos de interés relacionados con las categorías conceptuales.



## **2.2. CATEGORÍAS CONCEPTUALES**

### **2.2.1 Necesidades Informativas**

Las necesidades informativas o de información “son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por factores externos e internos, que provocan un estado de insatisfacción misma, que el sujeto se ve motivado a satisfacer”. (Calva, 2004, p. 68). El autor indica que las necesidades de información es la ausencia constante de saberes, conocimientos y practicas acerca de un tema, suceso, o el origen de una situación, que presentan los individuos debido a la presencia de diferentes causas, que provocan un impulso de descontento en el mismo, lo cual lo lleva a buscar un mecanismo para poder ser satisfecha.

De la misma manera las necesidades de información se generan fundamentalmente por la cobertura que hace el individuo de sus necesidades básicas (alimentación, vestuario, vivienda,) asimismo, influyen aspectos del ambiente externo que lo impulsan a llevar a cabo acciones para poderse habituar a su entorno. También las necesidades informativas surgen en varios aspectos de la vida diaria, a nivel personal, laboral, académico, entre otros además en las instituciones u organizaciones de acuerdo con el sector al que pertenezca presenta necesidades informativas las cuales deben ser resueltas, por parte de los miembros que la integran. (Calva, 2004, p. 43).

En este marco referencial, la necesidad de información “Necesidad de estar informado es una situación, en la cual existe una inseparable interconexión entre información y necesidad. La información se origina y se genera porque existe necesidad o un interés”. (Ortiz, 2000, p.15). El autor señala que las necesidades de información, es la disposición que tiene el individuo para instruirse acerca de un tema o actividad, que se produce a partir de un interés particular, de la misma manera sostiene que las necesidades de información es una forma en la cual la información favorece el alcance de un determinado objetivo, el cual no se puede lograr de manera óptima sin la existencia o el deseo de la satisfacción de esta.

De esta manera es preciso realizar una estimación de la información consultada, si favorece a la obtención del objetivo de la información, de lo cual se puede deducir que las instituciones y los individuos poseen tendencias distintas acerca de los contenidos informativos. De este modo los gestores de servicios de información al interior de las instituciones tienen como propósito brindar información que responda de una manera eficiente a las peticiones de información efectuadas, por ello el resultado de los servicios de información se alcanzara ajustando los servicios a las necesidades básicas de cada usuario. (Ortiz, 2000, p.12,15).

Por lo que se refiere al autor Jesús Lau Noriega sostiene que las necesidades de informativas varían de un usuario a otro dependiendo de la formación que recibe y de las habilidades que adquiere con el tiempo también, expresa que los usuarios tienen diferentes motivos o intereses para dar solución a las necesidades de información que demandan en las instituciones. Además, que los usuarios alcanzan un nivel de instrucción con prácticas previas, lo que fortalece su desempeño y la satisfacción de las necesidades, al mismo tiempo influyen distintos factores sociales que modifican su forma de aprendizaje. (Noriega, 2007, p.33).

De acuerdo con el autor José López Yepes las necesidades de información son: “Carencia evidente de datos y/o información que puede tener un usuario, potencial o real, para poder llevar a cabo una acción, tarea o función”. (López, 2004, p .234). El autor indica que las necesidades de información es la insuficiencia de información que presentan los diferentes tipos de usuarios para el desarrollo de sus actividades diarias dentro de una unidad de información, asimismo cada grupo de usuarios poseen practicas informativas distintas, donde se manejan varios recursos para poder dar solución a sus necesidades.

De la misma manera las necesidades de información de los usuarios usualmente no se encuentran bien definidas ya que no conocen que la mismas existen y que están a su disposición, por lo cual no se propone la responsabilidad de obtenerla. Además, para determinar las necesidades de información de los usuarios se pueden emplear diferentes técnicas entre las que destacan la entrevista, la observación del usuario y la

encuesta. También es necesario considerar el tipo de usuario que acude a los servicios de información para así poder determinar el tipo de petición que responda a su necesidad informativa. (López, 2004, p .235).

Según la autora Mercedes Bernad Vallés las necesidades de información se definen como: “Es un concepto ampliamente utilizado para responder a los motivos por los que las personas u organizaciones buscan, demandan, encuentran y usan la información, la existencia de dicha necesidad individual y subjetiva impulsa una reacción de búsqueda”. (Bernad, 2014, p .19). La autora expresa que las necesidades de información es un término que se emplea para manifestar que promueve a los individuos y a las instituciones a indagar acerca de los intereses por los cuales se requiere de la información, asimismo esta labor se adelanta a través de distintas acciones para poderla ubicar.

De la misma manera las necesidades de información es un concepto que está vinculado con la formación, principios, valores, y metas de un determinado grupo de la sociedad, lo que posibilita establecer las prácticas para la búsqueda y manejo de la información, también las necesidades de información en los individuos son difíciles de determinar ya que se confunden con lo que quieren, mientras que las demás se mantienen ocultas, además las necesidades de información que son expuestas a los funcionarios de una institución regularmente son diferentes a las que espera el usuario. (Bernad, 2014, p .20).

### **2.2.2 Necesidades Formativas**

Las necesidades formativas se definen como “La actividad del aprendizaje que abarca la formación hábitos, habilidades, capacidades, valores, de las personas y los grupos en las organizaciones, se realiza mediante un sistema de acciones, dirigido e impulsado por una jerarquía de motivos vinculados al dominio personal”. (Núñez, 2004, p. 2). El autor expone que las necesidades formativas son una manera de instruir particularmente a los individuos para que puedan adquirir conocimientos y potencializar

las habilidades, lo que permite un desempeño eficientemente en cualquier ambiente organizacional y asimismo contribuye a la solución de un problema o situación.

De la misma manera, las necesidades de formación son un proceso de adiestramiento específico donde el individuo requiere de la influencia continua de otros grupos para que pueda asimilar los conocimientos apropiados, para así tener una mejor proyección hacia el futuro, debido a esto el nivel motivacional de los individuos juega un papel importante, ya que es un elemento que lo impulsa a satisfacer las necesidades de formación que demanda, asimismo es necesario establecer e identificar el nivel de insuficiencia de información para así determinar el tipo de formación que se requiere para su desarrollo. (Núñez, 2004, p. 9).

En este marco referencial, las necesidades formativas “Es un ejercicio de orientación y educación para que el usuario adquiera determinadas habilidades para buscar, localizar, analizar, evaluar y recuperar aquella información de su interés”. (García & Díaz, 2007, p. 3). El autor indica que las necesidades formativas es una instrucción que se imparte a los usuarios para que logren las competencias necesarias y se puedan volver autónomos en la búsqueda de la información, por lo tanto, es necesario la identificación de las necesidades de formación que demandan los usuarios de acuerdo con el manejo de los recursos existentes en la organización para así ofrecer una formación adecuada.

Asimismo, es indispensable que los funcionarios de la organización impartan un adiestramiento continuo a los usuarios que utilizan frecuentemente los servicios de información para que obtengan un mejor aprovechamiento de las herramientas que disponen de igual manera, los que tengan insuficiencias formativas poderlos orientar, de esta manera se logra que los usuarios consigan efectuar actividades de localización de la información y al mismo tiempo conseguir usuarios que sean analíticos al favorecer el desarrollo de aptitudes indispensables para adquirir de una manera eficiente la información de acuerdo a sus motivos. (García & Díaz, 2007, p. 6).

Por lo que se refiere a las autoras Rosa Emma Monfasani y Marcela Fabiana Curzel afirman que las necesidades formativas es un compendio de acciones que demandan

los usuarios para el fortalecimiento de las competencias básicas para la solución a las necesidades de información, donde la finalidad es la instrucción de los usuarios en distintos métodos para que puedan recuperar la información y reconocer las fuentes y recursos para la obtención de la información. (Monfasani & Curzel, 2006, p. 89).

De acuerdo con la Escola d'Administració Pública de Catalunya para identificar las necesidades formativas de los usuarios es necesario “un proceso formal de investigación que se pone en marcha con el objetivo de disponer de información sustantiva para diseñar una estrategia de formación que resulte útil a las personas que integran la organización, para la adquisición de las competencias” (Escola d'Administració Pública de Catalunya, 2010, p. 11). El autor expresa que para determinar las necesidades formativas de los usuarios es indispensable realizar una indagación previa sobre las insuficiencias de información que poseen los mismos para así mismo, fortalecer sus competencias y habilidades para que logren su crecimiento profesional.

De la misma manera los funcionarios de las instituciones deben proponer y promover alternativas para la identificación de las necesidades formativas de los usuarios para así fomentar el aprendizaje y el desempeño en la unidad de información, por lo tanto las entidades con inclinación formativa es necesario que diseñen planes de formación que originen escenarios para la enseñanza, que involucren a los usuarios en la obtención de conocimientos que mejoren su desempeño.(Escola d'Administració Pública de Catalunya, 2010, p. 7)

### **2.2.3 Usuarios**

En las organizaciones los usuarios son un elemento considerable, ya que entorno a estos se planifican, diseñan, e implementan los servicios para que puedan dar solución a las necesidades informativas que requieren y al mismo tiempo puedan efectuar sus actividades, por lo cual es necesario establecer su tipología y las demandas de información para así adecuar los productos de acuerdo con su perfil. De la misma manera es necesario orientar programas de capacitación a los usuarios para que tengan un mejor desempeño servicios que tienen a su disposición.

Según Jafeth Campos Ramírez “Los usuarios son las personas, grupos o entidades (usuario corporativo) que hacen uso de la información contenida en los documentos (1994), de acuerdo con sus intereses y necesidades”. (Campos, 2009, p. 57). Según el autor los usuarios son un grupo de individuos que hacen uso frecuente de los servicios y herramientas que disponen los archivos, para la satisfacción de las necesidades informativas y al mismo tiempo sirve de apoyo para el desarrollo de las actividades diarias, de esta manera los usuarios son parte fundamental en los procesos que se llevan a cabo en los archivos ya que los diferentes productos giran en entorno a él.

En este contexto, el término usuarios “se usa para designar a quien utiliza la información o los servicios de información”. Los usuarios son las personas que emplean y demandan de los servicios de información al interior del archivo para mejorar el rendimiento e impulsar el desarrollo en una institución o comunidad, de la misma manera el usuario es parte fundamental en los procesos de información, ya que es la persona quien recibe los productos que ofrece la institución por la mediación de los funcionarios. (Núñez, 2000, p. 109).

Asimismo, Edilma Naranjo y Nora Rendón definen al usuario de información “la persona o grupo de personas que hacen uso de ésta, basándose en unos intereses y necesidades propias. Se parte de esta persona, ser social en sí mismo, el cual está inmerso en un sistema, con unas necesidades de información” (Naranjo & Rendón, 2003, p. 15). De acuerdo con los autores expuestos los usuarios son los individuos que frecuentemente solicitan la información dentro de una organización para satisfacer las necesidades particulares en distintos ámbitos como el educativo, social, cultural.

De la misma manera Patricia Hernández Salazar define al usuario como “el sujeto que requiere y promueve la circulación social de los medios que contienen la información”. (Hernández, 2006, p. 133). El autor indica que el usuario es el principal componente de la unidad de la información ya que entorno a él de manera dinámica se proyectan los servicios y productos de información para la satisfacción de las necesidades informativas, asimismo el usuario es el individuo o conjunto de individuos que posee una insuficiencia de información y que empleará todos los medios de información para suplirla. (Hernández, 2011, P. 349)

De acuerdo con Antonia Heredia Herrera los usuarios se definen como “El beneficiario o consumidor de los contenidos documentales, de los recursos o actividades de un archivo”. (Heredia, 2011, p .189). La autora señala que los usuarios son los clientes o personas que hacen uso de los compendios bibliográficos y documentales dentro de unidad de información, de la misma manera los usuarios son los que participan o asisten a las actividades de formación y de difusión que se adelantan en las instalaciones de la misma, además los usuarios son quienes reciben de manera directa los servicios y recursos que se han diseñado para cubrir sus necesidades informativas.

Según Luís García Ejarque el usuario es definido como: “La persona que utiliza los fondos y servicios de un centro documental. espectador, investigador, lector, telespectador”. (García, 2000, p .436). El autor expone que los usuarios son los sujetos que hacen manejo de las colecciones y servicios en el interior de unidad de información, para satisfacer las insuficiencias informativas asimismo lo frecuentan diferentes tipos de usuarios, donde cada uno manifiesta necesidades de información distintas a los demás.

De acuerdo con Aurora González Teruel los usuarios se definen como “el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo porque él, sus características individuales y su contexto de referencia laboral, social, económico o político, los aspectos que determinarán su comportamiento con relación a la información”. (González, 2005, p .40). La autora expone que los usuarios son la base fundamental de las distintas actividades de información que se adelantan en un centro documental, ya que sus particularidades, necesidades y el ambiente organizacional en donde se desempeña establecerá los intereses con respecto a la información.

De la misma manera, los usuarios requieren de información específica de acuerdo con sus necesidades informativas y sus perfiles por lo que es necesario su identificación para poder dar solución a sus peticiones asimismo, los usuarios que frecuentan y hacen uso de los servicios en las unidades de información se pueden clasificar en dos tipos principalmente “los potenciales y los reales”, en donde los iniciales hacen referencia a los usuarios que demandan información independiente de que la consulten o no en una fuente de información o por una petición de información a otro sujeto, pero si se le ha

dado solución al requerimiento de información es estimado como usuario real. (González, 2005, p .69).

Según José Martínez de Souza los usuarios son “La persona que utiliza los servicios que puede prestar una biblioteca, centro de documentación o archivo” El autor expone que los usuarios son los individuos que tienen acceso a la información y a los contenidos documentales en cualquier tipo de unidad de información, para solucionar sus requerimientos informativos en diferentes ámbitos. (Martínez, 2004, p .865).



## **CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. ENFOQUE INVESTIGATIVO**

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, puesto que se va a utilizar una combinación de los dos enfoques cualitativo y cuantitativo. Para el autor Hernández un enfoque mixto es “un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2006, p.755).

De la misma manera un enfoque mixto para los autores Burke y Anthony lo definen como “La clase de investigación donde el investigador mezcla o combina datos cuantitativos y cualitativos técnicas de investigación, métodos, enfoques, conceptos o lenguaje en un solo estudio” (Johnson & Onwuegbuzie, 2004, p. 17)

### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El proyecto de investigación es de tipo descriptivo por que pretende indagar acerca de las características o inclinaciones de una determinada población o grupo. De acuerdo con el autor Mario Tamayo la investigación descriptiva “Comprende la descripción, registro, Análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce en el presente”. (Tamayo ,2003, p. 46)

Asimismo, el autor Pablo Cazau afirma que la investigación descriptiva “se seleccionan una serie de cuestiones, conceptos o variables y se mide cada una de ellas independientemente de las otras, con el fin, precisamente, de describirlas. Estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos”. (Cazau ,2006, p. 27)

### **3.3. MÉTODO**

El método es Estudio de Caso, puesto que se fundamenta a través de la indagación práctica acerca de un fenómeno o suceso para establecer sus posibles causas y poder dar respuesta a múltiples interrogantes que se plantean.

Según María Durán afirma que el método de Estudio de Caso “Es una forma de abordar un hecho, fenómeno, acontecimiento o situación particular de manera profunda y en su contexto, lo que permite una mayor comprensión de su complejidad y, por lo tanto, el mayor aprendizaje del caso en estudio”. (Durán ,2012, p. 121).

Del mismo modo los autores Roberto Hernández Sampieri y Chris Mendoza definen el método de Estudio de Caso como “Los estudios que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta; analizan profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría”. (Hernández & Mendoza, 2008, p. 163.)

### **3.4. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **- 3.4.1 ENCUESTA**

El estudio de los hábitos y necesidades de información de los usuarios puede llevarse a cabo mediante distintas técnicas, entre las que se encuentran las encuestas. La encuesta es un método de recogida de datos, que requiere de una herramienta o instrumento de medición que se conoce como cuestionario. Este consiste en un conjunto de preguntas tipificadas, respecto a una o más variables a medir, dirigidas a una muestra representativa de la población para averiguar estados de opinión o hechos.

De acuerdo con el autor Livio Grasso “La encuesta es un procedimiento que hace posible el registro detallado de datos, el estudiar una población a través de muestras con garantías de representatividad, asimismo la encuesta permite obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos de observación”. (Grasso ,2006, p. 13.)

### - 3.4.2 OBSERVACIÓN

De otra parte, la observación es una técnica que consiste en la recolección de la información mediante la observación de comportamientos de un objeto o individuo. El guion de observación es un instrumento que permite registrar en un formato todo lo que se puede observar, como comportamiento, actitudes de los individuos.

Según los autores Guillermo Campos y Nallely Lule La observación “es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; es decir, es captar de la manera más objetiva posible, lo que ocurre en el mundo real”. (Campos & Lule ,2012, p. 13.).

### 3.5. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

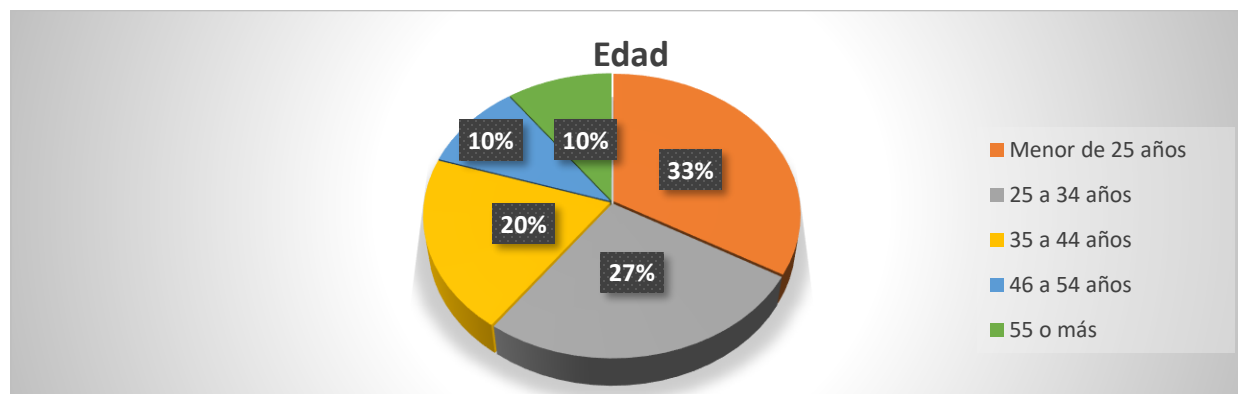
El instrumento utilizado fue el cuestionario el cual se aplicó a los usuarios del Archivo Histórico de Bogotá, que estuvo conformado por 24 preguntas cerradas con alternativas de respuesta de Si o No y de selección múltiple. Asimismo, en la encuesta que se empleó es de carácter estructurado ya que se utilizó un cuestionario con preguntas ya establecidas y con disposición específica para obtener información acerca de las necesidades informativas y formativas de los usuarios del Archivo Histórico de Bogotá.

También se utilizó el guion de observación para obtener información acerca de los comportamientos y actitudes de los usuarios frente a los servicios disponibles en el archivo, el cual estuvo estructurado por las siguientes fases en la primera fase se definió el objeto de estudio, en la segunda fase se efectuó el reconocimiento del archivo, en la cual se identificó la estructura e infraestructura, en la tercera fase se describe el desplazamiento dentro de las instalaciones del archivo, en la cuarta fase se realiza la ubicación estratégica en el archivo para poder observar e identificar las actividades que se efectúan en las instalaciones, en la sexta fase se categorizan los usuarios.

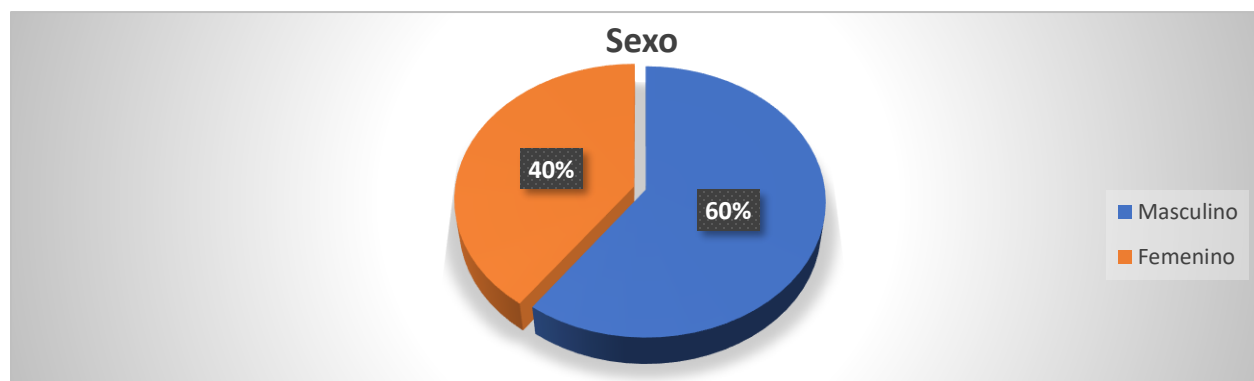
## CAPITULO IV. RESULTADOS

A partir de la aplicación la encuesta en el Archivo Histórico de Bogotá se encontraron los siguientes resultados:

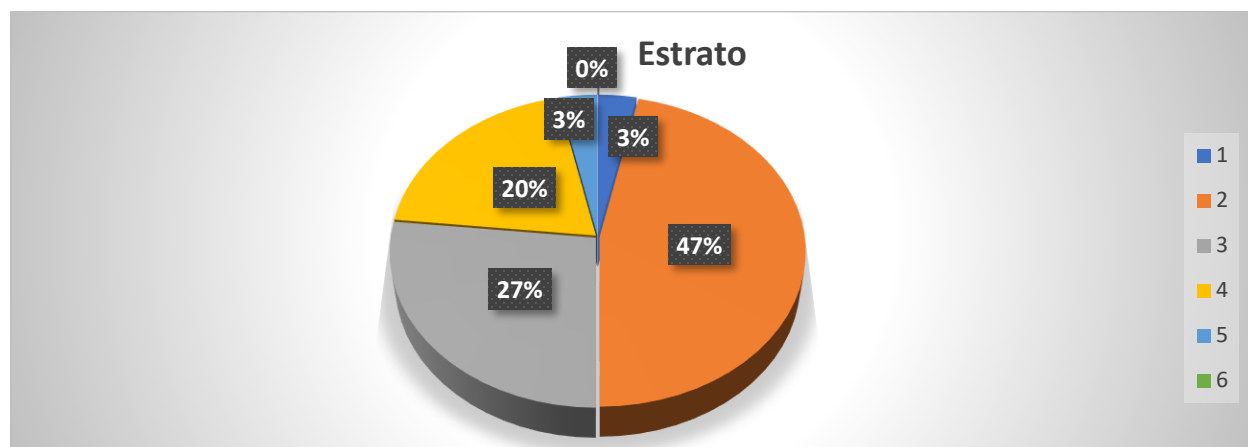
Para dar inicio con la encuesta lo primero que se indago en la pregunta No 1: Acerca de la edad de los usuarios que frecuentan el archivo, donde se identificó a los menores de 25 años con un porcentaje del 33%, a continuación con el 27 % se encuentran entre la edades de 25 a 34 años, asimismo con un 20 % se localizan entre la edades de 35 a 44 años, y en menor proporción con el 10% se sitúan entre la edades de 46 a 54 años, finalmente con un 10 % se encuentran entre la edades de 55 o más años, lo cual permite concluir que la mayor parte de los usuarios corresponde a los menores de 25 años.



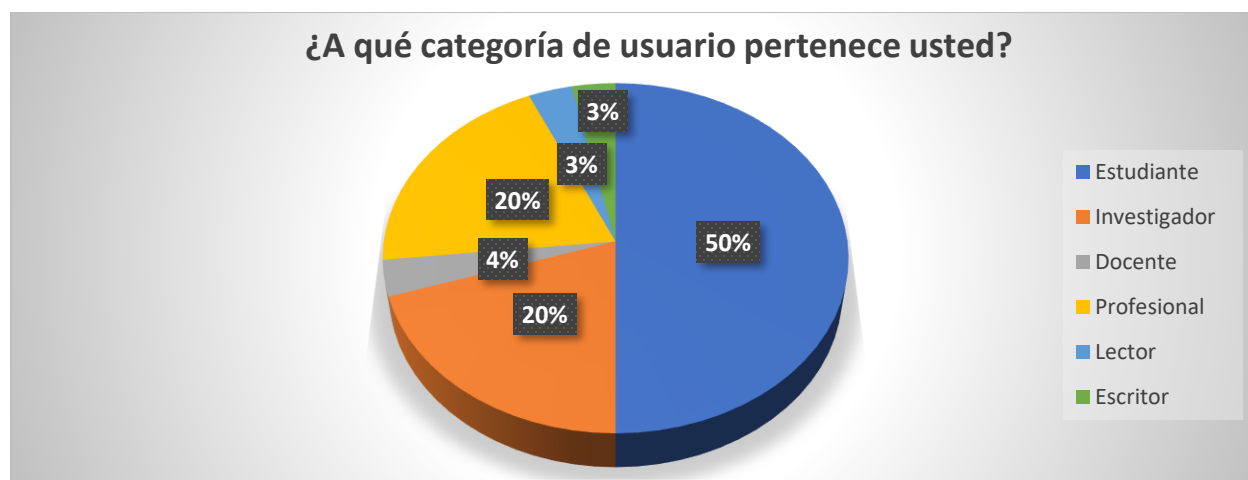
En la pregunta No 2: referente al sexo de los usuarios, se analizó que el porcentaje de hombres que hacen uso de los servicios del archivo es de un 60% mientras que con el 40 % son mujeres, lo cual demuestra que la mayor parte de los usuarios que asisten al archivo son hombres.



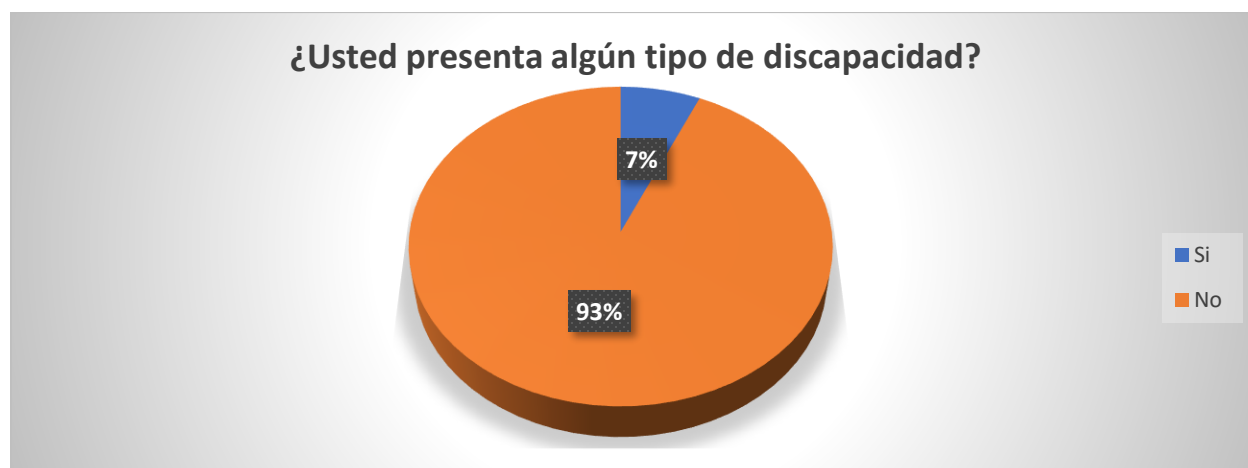
En la pregunta No 3: Relativa a el estrato Socioeconómico al cual pertenecen los usuarios se identificó corresponden al estrato 2 con un 47%, a continuación, con el 27 % se encuentran estrato 3 además, con un 20 % hacen parte del estrato 4, y en menor proporción con el 3 % corresponden al estrato 5, por lo tanto, se puede concluir que la mayor parte de los usuarios que frecuentan el archivo pertenecen al estrato 2.



En la pregunta No 4: Concerniente a la categorización de los usuarios, donde se analizó que la proporción de estudiantes corresponde con un 50% a continuación con el 20 % se sitúan los investigadores, además con un 4 % se ubican los docentes, con el 20 % se encuentran los profesionales, y con un 3 % los lectores y escritores, de tal forma se concluye que la mayor parte de los usuarios son estudiantes y en menor proporción se encuentran los lectores y escritores.



En la pregunta No 5: ¿Usted presenta algún tipo de discapacidad?, se identificó con un 93% de los usuarios no posee algún tipo de discapacidad, mientras con el 7%, la presenta, de esta manera se puede afirmar que es menor el número de usuarios que presentan algún tipo de discapacidad.



En la pregunta No 6: ¿Además del español maneja otro idioma? Se pudo analizar que los usuarios no poseen el dominio de otro idioma con un 63% mientras que con un 37 % presenta conocimiento de otro idioma, lo cual demuestra que la mayor parte de los usuarios no posee el dominio de otro idioma.



En la pregunta No 7: ¿Por favor señale el tiempo que dura en el desplazamiento hacia el archivo?, se pudo observar que a los que gastan menos de una hora corresponde con un 56%, a continuación, con el 37 % los que gastan más de una hora,

finalmente con un 7 % se encuentran los que gastan de dos a tres horas, esto permite concluir que el mayor porcentaje corresponde a los que gastan menos de una hora.

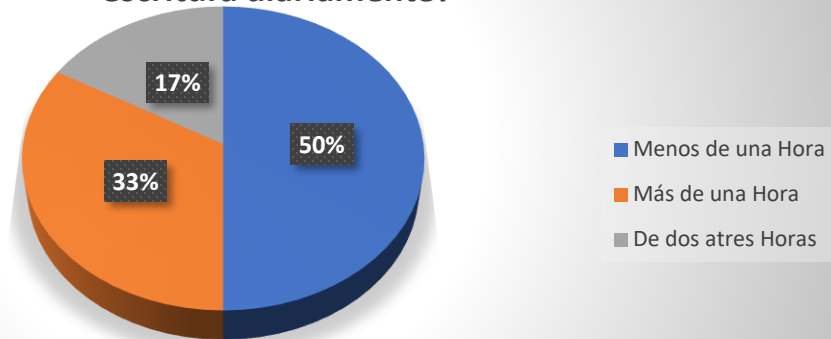


En la pregunta No 8: ¿Cree usted que las instalaciones del archivo son las adecuadas para el desarrollo de sus actividades?, se pudo determinar que los usuarios consideran que las instalaciones son propicias para el adelanto de las actividades con un 100%, de esta manera se puede afirmar que los usuarios están conformes con la infraestructura del archivo para el adelanto de sus trabajos.



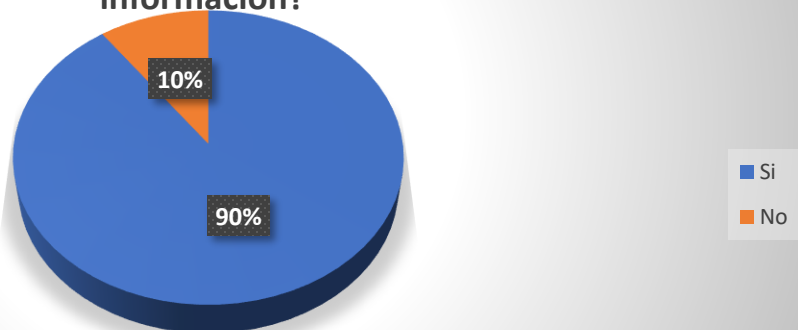
En la pregunta No 9: ¿Indique el promedio de tiempo que dedica a la lectura y a la escritura?, se pudo analizar que los dedican menos de una hora con un 50%, a continuación, con el 33 % dedican más de una hora, y en menor proporción con un 17 % de dos a tres horas, por lo tanto, se puede concluir que la mayor parte corresponde a los que dedican a la lectura y escritura menos de una hora.

**¿Indique el promedio de tiempo que dedica a la lectura y a la escritura diariamente?**



En la pregunta No 10: ¿Cree usted que los servicios de información que brinda el archivo son apropiados para satisfacer sus necesidades de información?, se pudo identificar con un 90 % que los servicios que brinda el archivo si satisfacen las necesidades informativas de los usuarios mientras que con el 10 %. no las satisfacen, lo cual demuestra que los servicios de información dispuestos por el archivo son apropiados por que permiten la solución de las necesidades informativas a los usuarios, sin embargo, es necesario seguir trabajando en los mismos para su mejora.

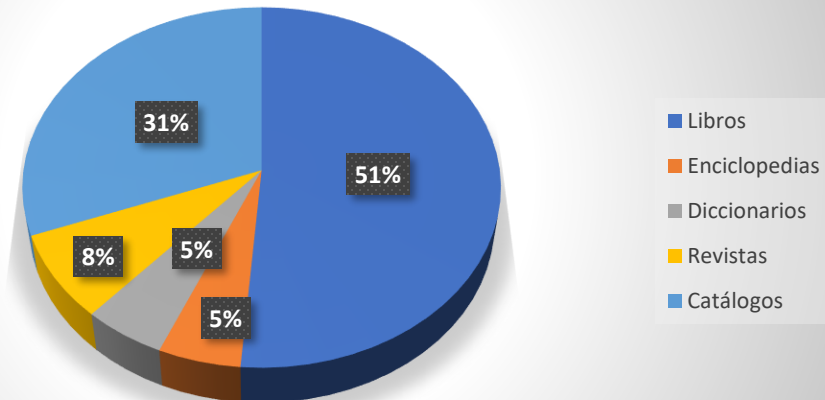
**¿Cree usted que los servicios de información que brinda el Archivo son apropiados para satisfacer sus necesidades de información?**



En la pregunta No 11: ¿Cuáles fuentes de información utiliza más en el archivo? se pudo analizar que a los libros corresponde con un 51%, seguido con el 31 % se encuentran el uso de los catálogos para la búsqueda de información, además con un 8 % se localizan las revistas y en menor proporción con el 5 % se hallan los diccionarios y los catálogos, de tal forma se concluye que el mayor número de fuentes utilizada en archivo son los libros.

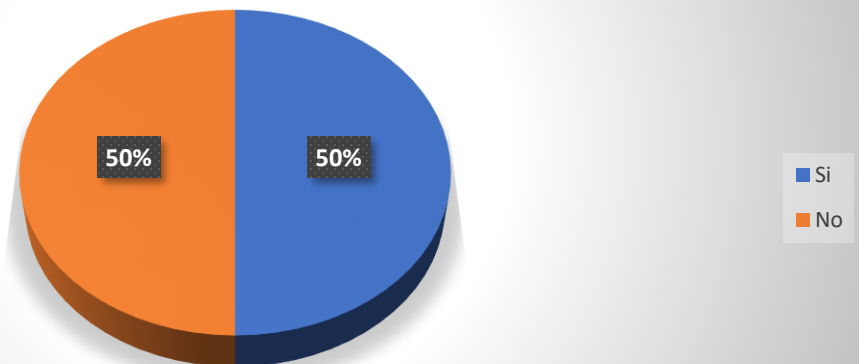


### ¿Cuáles fuentes de información utiliza más en el archivo?



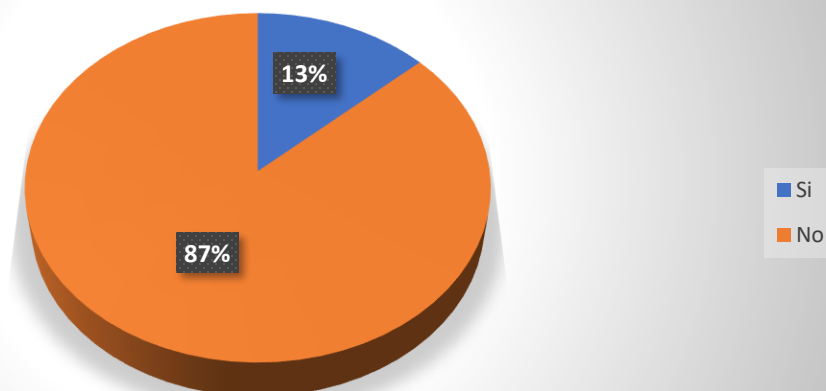
En la pregunta No 12: ¿Sabe utilizar bases de datos para la búsqueda de información?, se pudo identificar que los usuarios pueden utilizar las bases de datos con un 50% mientras que con el 50 % no las saben manipular, lo cual demuestra que es alto el porcentaje de los usuarios que no maneja este tipo de recursos de esta manera es necesario seguir trabajando en la capacitación de los usuarios para el manejo de las bases de datos.

### ¿Sabe utilizar bases de datos para la búsqueda de información?



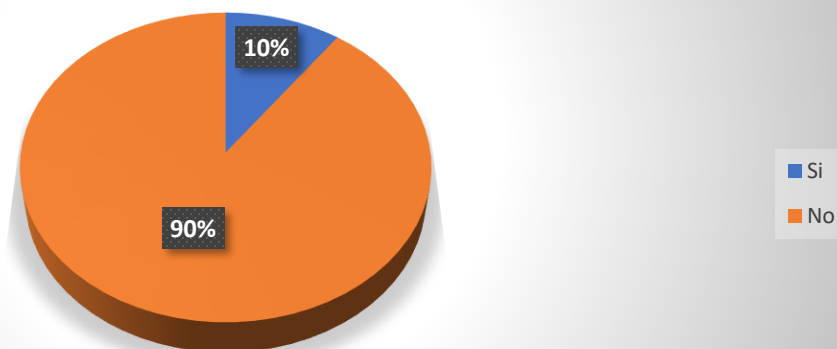
En la pregunta No 13: ¿Ha tenido acceso a revistas electrónicas en el archivo? se determinó que no ha tenido el acceso a este tipo de recursos con un porcentaje del 87% mientras que con el 13 % se encuentran los que lo han tenido. lo cual permite concluir que la mayoría que no ha tenido el acceso a este tipo de recursos.

### ¿Ha tenido acceso a revistas electrónicas en el archivo?



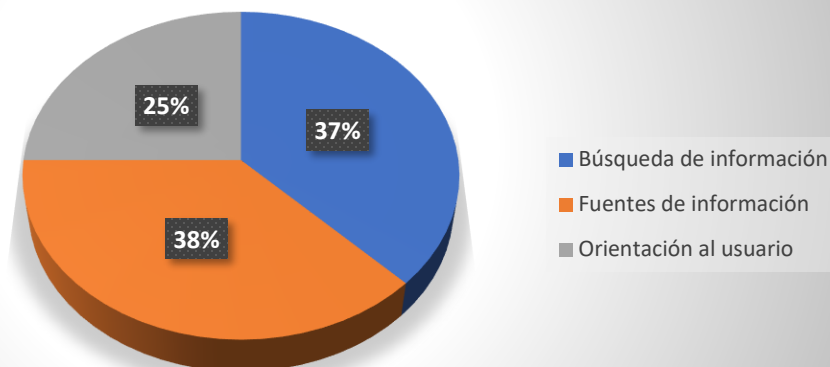
En la pregunta No 14: ¿Conoce usted los cursos de formación que brinda el archivo para los usuarios? se pudo establecer que los usuarios manifiestan que no los conoce con un 90%, mientras que con el 10 % afirman que tienen conocimiento, de esta manera se puede afirmar que la mayor parte de los usuarios manifiesta que no conoce los cursos de formación del archivo, sin embargo, es necesario mejorar la estrategia de divulgación de las actividades que se adelantan en el archivo.

### ¿Conoce usted los cursos de formación que brinda el archivo para los usuarios?



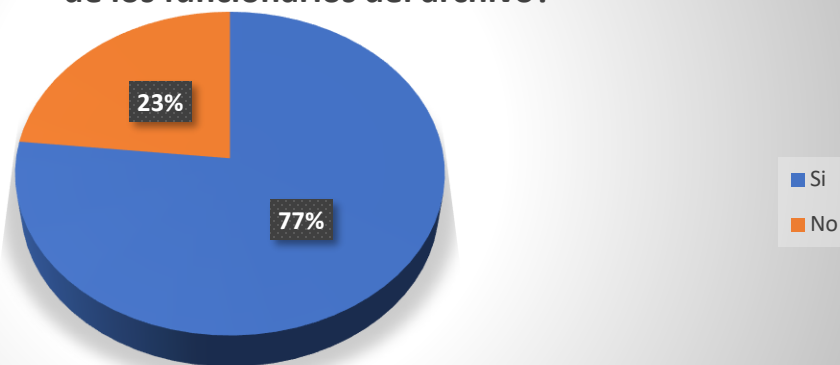
En la pregunta No 15: ¿De los siguientes temas en cuál cree usted que se debe hacer mayor énfasis en cuanto a la capacitación de usuarios?, se pudo analizar que el porcentaje que correspondió a las fuentes de información es de un 38%, posteriormente con el 37 % se encuentra la búsqueda de información, además con un 25 % se sitúa la orientación al usuario, por lo tanto, se puede concluir que los usuarios demandan mayor capacitación en cuánto a las fuentes de información y la búsqueda de información.

**¿De los siguientes temas ¿ En cual cree usted que se debe hacer mayor énfasis en cuanto a la capacitación de usuarios?**



En la pregunta No 16: ¿Para acceder a los servicios de información, necesita ayuda de los funcionarios de archivo? se pudo establecer que usuarios necesita el apoyo de un funcionario para poder acceder a los servicios del archivo con un 77%, mientras que con el 23 % se ubican los que no requieren la asistencia, lo cual demuestra que la mayor parte de los usuarios necesita el apoyo de un funcionario para poder acceder a los servicios del archivo, por lo cual es necesario la capacitación de los mismos para para que se puedan volver autosuficientes en sus búsquedas.

**¿Para acceder a los servicios de información, necesita ayuda de los funcionarios del archivo?**



En la pregunta No 17: ¿Considera que el personal de Archivo es suficiente para atender sus necesidades de información?, se pudo determinar que los usuarios confirman que el personal es suficiente para cubrir sus necesidades informativas con un 90% mientras que con el 10 % afirman que no están conformes con el personal asignado,

esto permite concluir que gracias a la información suministrada que la mayor parte de los usuarios asegura que el personal es suficiente para cubrir sus necesidades informativas.



En la pregunta No 18: ¿Le gustaría recibir capacitación en el uso de recursos y fuentes de información?, se pudo identificar que a los usuarios les interesaría recibir capacitación acerca de este tipo de recursos con un 97%, mientras que con el 3% se encuentran los que no les concierne los mismos, lo cual permite concluir que la mayor parte le agradecería recibir capacitación acerca de este tipo de recursos.

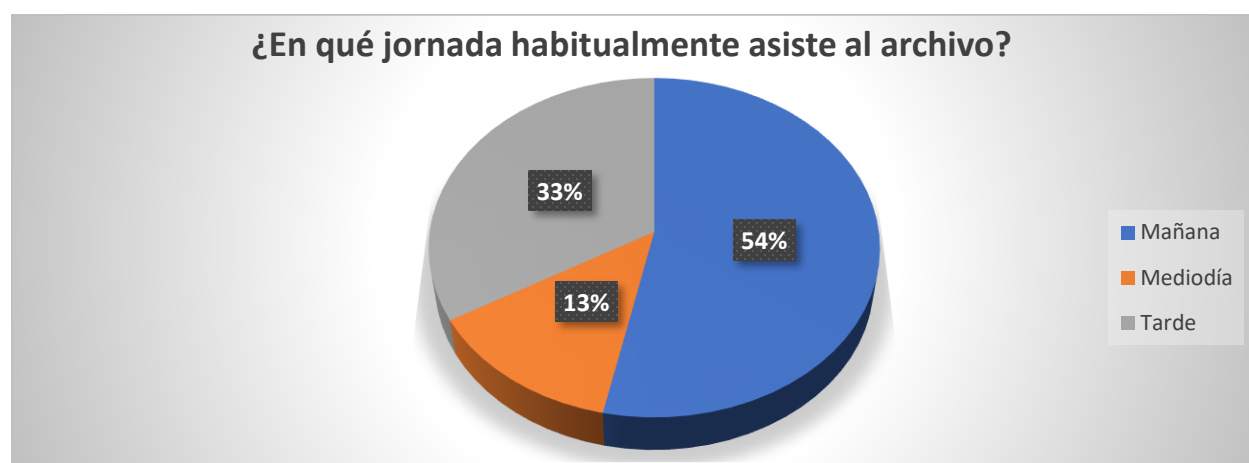


En la pregunta No 19: ¿Indique con qué frecuencia hace uso de los servicios del archivo?, donde se pudo analizar que los usuarios que hacen uso de los servicios del archivo una vez al año con un 40%, posteriormente con el 30 % se encuentran los que asisten una o más veces a la semana, además con un 20 % se hallan los que asisten de dos a tres veces al mes y con el 10 % se localizan los que una vez al mes, de esta

manera se puede afirmar que los usuarios que más hacen uso de los servicios del archivo son los que lo frecuentan una vez al año, por lo cual es necesario seguir trabajando para que se engrandezca el número de los usuarios que asisten entre semana.

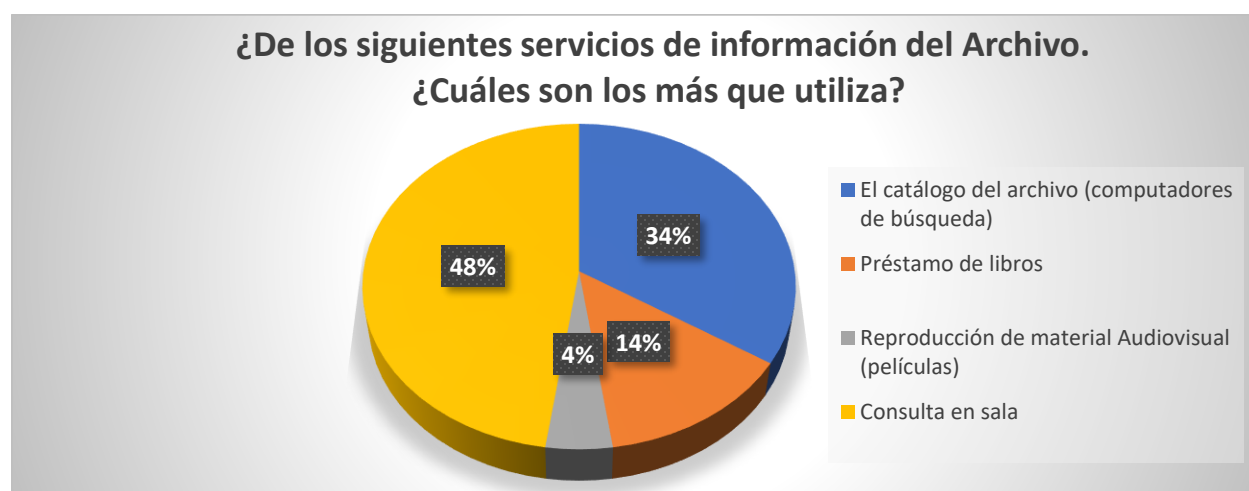


En la pregunta No 20: ¿En qué jornada habitualmente asiste al archivo?, se pudo establecer que los usuarios en las horas mañana asisten con un 54%, posteriormente con el 33 % en las tardes, además con un 13 % al medio día, por lo tanto, se puede concluir que la mayor parte de los usuarios lo frecuentan en las horas mañana.



En la pregunta No 21: ¿De los siguientes servicios de información en el archivo cuales son los que más utiliza? se identificó que a la consulta en sala corresponde con un 48% a continuación, con el 34 % se encuentran el uso de los catálogos además, con un 14 % se encuentra el préstamo de libros y en menor proporción con el 4% se halla la reproducción del material audiovisual, esto permite concluir que gracias a la información

suministrada que el mayor porcentaje de los servicios de información utilizados por los usuarios corresponde a la consulta en sala.



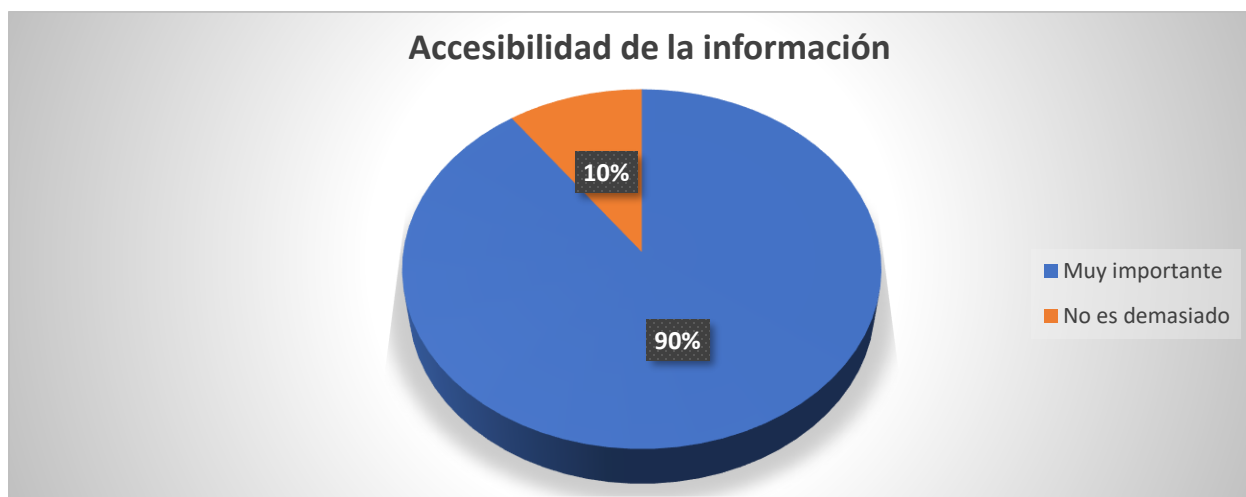
En la pregunta No 22a: ¿En cuanto a la disponibilidad de la información? se analizó que le parece importante a los usuarios con un 93% mientras que, con el 7 % no es nada importante, resultando entonces ser importante la disponibilidad de la información.



En la pregunta No 22b: ¿En cuanto a la calidad de la información?, se determinó que le parece muy importante a los usuarios con un 87%, mientras que con el 7 %, no es nada importante, finalmente con un 6 % no es demasiado importante. lo cual permite concluir que la calidad de la información es muy importante para los usuarios.

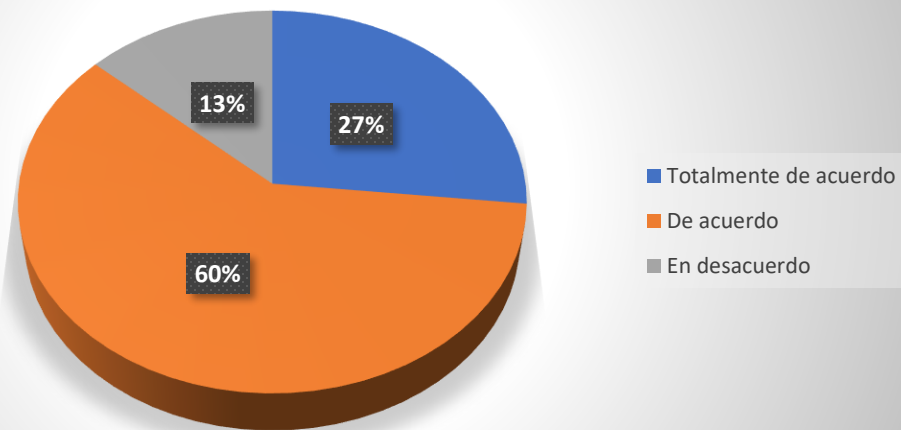


En la pregunta No 22c: ¿En cuanto a la accesibilidad de la información?, se pudo establecer que le parece muy importante a los usuarios con un 90% mientras que, con el 10 % no es demasiado importante de esta manera se puede afirmar que la accesibilidad de la información es muy importante para los usuarios.



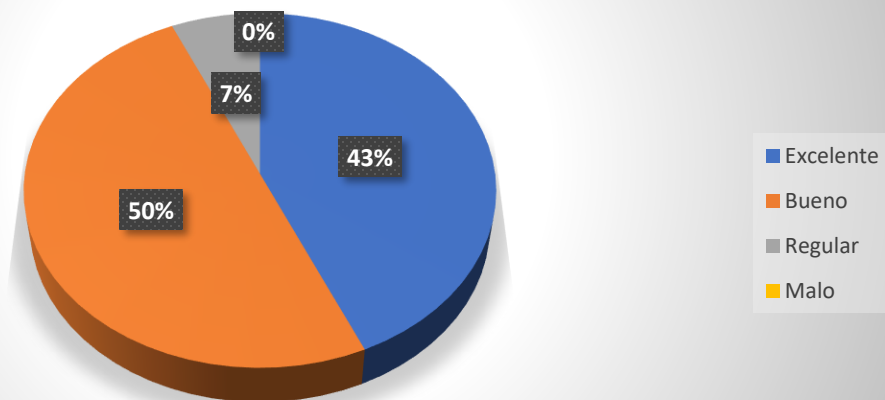
En la pregunta No 23: ¿La solicitud de documentos en el archivo es de manera ágil?, se pudo determinar que están de acuerdo con un 60%, a continuación, con el 27 % están totalmente de acuerdo, además, con un 13 % se encuentran en desacuerdo esto permite concluir que gracias a la información suministrada que la solicitud de los documentos en el archivo es de manera rápida.

### ¿ La solicitud de documentos en el archivo es de manera ágil?



En la pregunta No 24: ¿Cuál es el grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por el archivo?, se pudo establecer con un 50% le parece bueno, a continuación, con el 43 % le parece excelente y en menor proporción con un 7% le parece regular. lo cual demuestra que los servicios prestados por el archivo son adecuados para los usuarios.

### ¿Cuál es el grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por el archivo?



En cuanto al guion de observación aplicado en el Archivo Histórico de Bogotá pretendió identificar las necesidades informativas y formativas de los usuarios, asimismo, tuvo los siguientes objetivos: 1. Explorar que conductas presentan los usuarios de acuerdo con los servicios que se les brindan. 2. Categorizar la tipología de usuarios que



frecuentan las instalaciones del archivo. 3. Identificar las falencias que se presentan en los servicios y recursos de información hacia los usuarios. El mismo arrojó lo siguiente:

### **1. Definición del objeto de Estudio**

El archivo de Bogotá es una institución de carácter oficial que mediante sus espacios físicos permite el acceso al conocimiento y la información, creada con el fin de promover y facilitar el desarrollo actividades como la lectura, la investigación y la cultura donde reposan diferentes tipos de material bibliográfico para satisfacer las necesidades de información de los usuarios que requieren de sus servicios.

### **2.Reconocimiento del Archivo**

**2.1 Estructura.** EL archivo de Bogotá se encuentra ubicado en la calle 6b No 5-75, cerca al Archivo General de la Nación. En el exterior de la edificación se puede observar su estructura rectangular, amplios ventanales apropiados para dar claridad a las diferentes salas de lectura. Para el acceso a los usuarios cuenta con una entrada por la parte central, por la cual se ingresa a la recepción.

**2.2 Infraestructura.** Al interior del archivo se observan 2 niveles, en el primer nivel a la izquierda se encuentra el punto información, y en costado derecho se encuentra la sala de Consulta. En el segundo nivel el usuario se encuentra con la Sala de exposiciones.

### **3. Desplazamiento en el Archivo**

Se inicia con el recorrido en el archivo con el ingreso al primer nivel en donde encontramos en la parte frontal el punto de información y los casilleros , donde prestan el servicio de guardar elementos como bolsos, maletas, para adquirir este servicio se debe presentar el documento de identidad para hacer el respectivo registro, al finalizar con este proceso al usuario le asignan una ficha para reclamar sus elementos, siguiendo con el recorrido se pueden observar ,al costa izquierdo los ascensores, y al derecho la sala de consulta. Al subir al segundo nivel encontramos la sala de exposiciones, que en

su interior goza de gran espacio favorable para el desarrollo de diferentes actividades, asimismo cuenta con un nivel de iluminación apropiado.

#### **4. Ubicación estratégica en el archivo**

Al ingresar a la sala de consulta se realiza el reconocimiento previo y se procede con la ubicación de un sitio estratégico para no interferir con las actividades que los usuarios se encontraban realizando en ese momento y para observar los comportamientos y actitudes frente a los servicios requeridos.

#### **5. Identificación de los servicios en el archivo**

En el archivo histórico de Bogotá se identificaron los siguientes servicios en la sala de consulta entre ellos se destacan el servicio bibliográfico, hemerográfico, audiovisual acerca de Bogotá, asimismo cuenta con una base de datos en línea para la consulta, también se realizan recorridos guiados por todos los procesos del archivo a estudiantes universitarios, igualmente el referencista brinda una orientación en la búsqueda de material bibliográfico a los usuarios, además se observa el servicio de equipos de cómputo para la consulta de los usuarios, los servicios de internet .

#### **6. Categorización de usuarios**

Se observó que la tipología de usuarios que asisten al archivo histórico son estudiantes, investigadores, docentes y usuarios ocasionales en esta la sala se evidenció la gran afluencia de jóvenes y adultos, pero en menor proporción los adultos mayores. Los jóvenes oscilan entre las edades de los 16 a los 25 años, en su mayoría son estudiantes.

## **CAPITULO V.**

### **5.1 PROPUESTA, PLAN, PROGRAMA, PROYECTO**

Los Archivos históricos como centros culturales y de memoria deben promover y facilitar el acceso a la información, por lo cual requiere de mecanismos y estrategias que faciliten el aprovechamiento de los recursos, de acuerdo con lo anterior se presenta la propuesta que corresponde a un programa de formación para el fortalecimiento de las competencias informativas y formativas de los usuarios del Archivo Histórico de Bogotá el cual permite a los usuarios adquirir y desarrollar competencias esenciales sobre el uso de la información y el aprovechamiento de los servicios y recursos de los que disponen.

#### **Misión**

La misión del plan de formación del Archivo Histórico de Bogotá es: Conseguir que los usuarios, fortalezcan las competencias informativas y formativas indispensables para el manejo autónomo de los recursos información.

#### **Objetivo General**

✓ Generar Competencias informativas e informativas para los usuarios del Archivo Histórico de Bogotá.

#### **Público Objetivo**

Los usuarios a los que va dirigido la propuesta de formación es el siguiente:

- ✓ Estudiantes
- ✓ Investigadores
- ✓ Docentes
- ✓ Usuarios ocasionales

#### **Situación actual de la formación de usuarios en el archivo: Estudio de fortalezas y debilidades.**

El archivo Histórico de Bogotá presenta con respecto a la formación de usuarios las siguientes fortalezas y debilidades:

### **Fortalezas**

- ✓ Experiencia en ejecución de prácticas formativas: Talleres y visitas guiadas.
- ✓ Existencia de catálogos dispuestos para la formación de los usuarios
- ✓ Personal calificado para la orientación de los usuarios
- ✓ Infraestructura e iluminación adecuada para adelantar las actividades formativas
- ✓ El archivo dispone de una página Web para el empleo de los usuarios.

### **Debilidades**

✓ Falta de empoderamiento por parte del personal del archivo para orientar en la búsqueda de la información a los usuarios.

✓ Inexistencia de políticas, planes o proyectos acerca de la formación de los usuarios asimismo la falta promoción y divulgación de las actividades.

Base de datos desactualizadas, se dificulta la búsqueda de la información. (UNED, 2007, p .5).

✓

### **Niveles de acción**

El programa de “Necesidades Informativas y Formativas de los usuarios del archivo Histórico de Bogotá”, está conformado por 7 líneas de acción, cuyo propósito es el de fortalecer las habilidades y competencias informativas y formativas de los usuarios para que se puedan volver autónomos en las búsquedas.

## **PLAN DE FORMACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS Y FORMATIVAS DE LOS USUARIOS DEL ARCHIVO HISTÓRICO DE BOGOTÁ**

| <b>Línea de Acción</b>      | <b>Intención</b>  |
|-----------------------------|---|
| <b>Charlas Informativas</b> | Las charlas informativas permiten la comunicación e interacción entre los funcionarios y los usuarios del archivo con el propósito de orientar sobre los programas y servicios que tienen a su disposición. |

|   |   |
|---|---|
| <b>Talleres</b>   | Por medio de los talleres se pretende fortalecer los conocimientos y habilidades de los usuarios para que puedan mejorar su desempeño en el manejo de los recursos y fuentes de información.    |
| <b>Diseño y divulgación de la oferta formativa en la página web y en las redes sociales (plan de formación)</b> | El diseño y divulgación de la oferta formativa mediante la página web del archivo y las redes sociales permite la visualización, la promoción de los programas que se están presentando.        |
| <b>Capacitación permanente a los funcionarios del archivo</b>   | Mediante la capacitación permanente a los funcionarios del archivo posibilita la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades lo que permite mejorar el nivel de formación a los usuarios. |
| <b>Adquisición de documentos o de material de apoyo para los usuarios.</b>                                      | La adquisición de documentos de apoyo para la presentación teórica de contenidos, lo cual promueve los niveles aprendizaje y la apropiación del conocimiento de los usuarios.                   |
| <b>Chat</b>   | Por medio del chat se permite la interacción entre los usuarios y los funcionarios del archivo para la solución de las dudas o cuestionamientos sobre los contenidos.                           |
| <b>Evaluación de los contenidos</b>   | Por medio de la evaluación de los contenidos se pretende evidenciar los conocimientos adquiridos por los usuarios.  |

## 5.2 Planeación de Sesiones

| Línea de acción   | Objetivos   | Actividades   | Recursos   |
|---|---|---|--|
| <b>Charlas Informativas</b>   | Orientar a los usuarios sobre los servicios, recursos y actividades que desarrollan en las instalaciones del archivo. | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conversatorio sobre el manejo de fuentes de información.</li> <li>✓ Charla sobre las colecciones y los fondos documentales que conforman el archivo.</li> <li>✓ Exposición de los recursos electrónicos disponibles en el archivo.</li> </ul>  | Videos<br>Tutoriales<br>Computador con Parlantes<br>Power Point<br>Proyector Video Beam<br>Acceso a internet |
| <b>Talleres</b>   | Desarrollar talleres que promuevan el fortalecimiento de las habilidades informativas y formativas de los usuarios.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Taller sobre la utilización de las bases de datos EBSCO, Scopus.</li> <li>✓ Taller relacionado con el acceso a revistas electrónicas.</li> <li>✓ Taller referente a la búsqueda y recuperación de información en los catálogos asimismo las ecuaciones de búsqueda.</li> <li>✓ Taller acerca del manejo de operadores booleanos.</li> </ul>                            | Computador con acceso a internet.<br>Videos<br>Tutoriales<br>Proyector Video Beam                            |
| <b>Diseño y divulgación de la oferta formativa en la página web y en las redes sociales (plan de formación)</b> | Propiciar la divulgación de la oferta formativa mediante la página web y las redes sociales.                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantener periódicamente actualizadas la página web y las redes sociales con la información sobre la oferta de los cursos de formación.</li> <li>✓ Charla informativa sobre cursos disponibles en el archivo, horarios, cupos.</li> <li>✓ Diseño de afiches, pendones u otros mecanismos que permitan la visualización de la oferta formativa en el archivo.</li> </ul> | Computador con acceso a Internet<br>Correo electrónico<br>Papel<br>Carteleras informativas<br>Folletos       |
| <b>Capacitación permanente a los funcionarios del archivo</b>   | Fortalecer a través de las capacitaciones los conocimientos y competencias a los funcionarios del archivo.            | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacitación sobre la formación de los usuarios que presentan discapacidad.</li> <li>✓ Capacitaciones sobre la formación de usuarios de acuerdo con el perfil.</li> </ul>  | Computador con acceso a internet.<br>Videos Tutoriales   |

| <b>Línea de acción</b>   | <b>Objetivos</b>  | <b>Actividades</b>  | <b>Recursos</b>                 |
|--|---|---|---------------------------------|
| <b>Adquisición de documentos o de material de apoyo para los usuarios.</b> | Instruir a los usuarios con el apoyo de material para el fomento del aprendizaje.             | ✓ Suministrar material (Manuales instructivos o copias) con información pertinente sobre los temas abordados en cada sesión.  | Papel<br>Manuales               |
| <b>Chat</b>  | Crear un canal para la solución de inquietudes sobre los contenidos.                          | ✓ Responder de manera oportuna los cuestionamientos planteados por los usuarios.  | Computador<br>Acceso a Internet |
| <b>Evaluación de los contenidos</b>  | Identificar la asimilación o las dificultades de los contenidos propuestos para los usuarios. | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Realizar la evaluación de los conocimientos impartidos periódicamente.</li> <li>✓ Efectuar un cuestionario con preguntas sobre los temas a evaluar.</li> <li>✓ Realizar una prueba piloto</li> </ul> | Papel<br>Computador             |

## **CONCLUSIONES**

Con respecto al objetivo No 1 referente a las necesidades informativas de los usuarios se identificaron en los servicios de información ya que se pudo determinar que los usuarios en la mayoría de los casos necesitan del apoyo de un funcionario para poder acceder a los servicios del archivo también en cuanto a las necesidades formativas de los usuarios se detectaron en la insuficiencia en el manejo de las bases de datos para la búsqueda de información puesto que no tienen las competencias suficientes, de esta manera es necesario seguir trabajando en la capacitación de los usuarios para el manejo de estos recursos.

De acuerdo con el objetivo No 2 se Identificaron las siguientes estrategias formativas para los usuarios del Archivo Histórico de Bogotá donde se determinó que los usuarios demandan mayor capacitación acerca de las fuentes de información y de la búsqueda de información, de la misma manera es necesario mejorar la estrategia de divulgación de las actividades que se adelantan en el archivo.

Conforme al objetivo No 3 es necesario generar una propuesta de formación para que los usuarios del Archivo Histórico de Bogotá puedan aprovechar de una mejor manera utilizar los servicios que tienen a su disposición, ya que se pudo determinar que los usuarios tienen falencias acerca de este tipo recursos y les interesaría recibir capacitación.

El registro de observación realizado en la sala de consulta del archivo histórico fue fundamental para identificar las falencias que se presentan en los servicios y recursos de información hacia los usuarios.

Se logró identificar y categorizar los tipos de usuarios que asisten al archivo histórico, entre los cuales se destacan el investigador, el docente, el estudiante, del mismo modo se observó la presencia de usuarios potenciales.



Se determinó que los fondos que componen el archivo histórico de Bogotá en su mayoría provienen de entidades públicas como la contraloría, la personería, la veeduría distrital entre otras, archivos que están para la consulta de los usuarios.

Las estrategias formativas de los usuarios deben ir más allá de enseñar a usar una fuente, un servicio o un recurso de información, también influye en la formación cultural y personal de un usuario lo cual se verá reflejado en su comportamiento dentro y fuera del archivo. Las actividades que organice el archivo deben estar diseñadas de acuerdo con el tipo de población a tratar y con los temas que sean de interés para los usuarios.

## **RECOMENDACIONES**

Los funcionarios del archivo deben responsabilizarse por la actualización permanente de los contenidos del programa de formación, del mismo modo deben estar acorde con las necesidades de los usuarios.

Además, el archivo debe proyectar e implementar nuevos servicios a través de las Tics para el fácil aprovechamiento de los recursos.

También las herramientas pedagógicas como los video- tutoriales deben ser parte esencial en las actividades del programa de formación, ya que favorecen la asimilación de los contenidos a los usuarios de una forma eficaz.

Finalmente se recomienda al archivo la activación de la conexión Wifi y la actualización de las bases de datos para efectuar los talleres.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (2006). El método de la investigación. Recuperado el día 22 de mayo de 2018 de <https://bit.ly/2GnAPIm>
- Bernad, M. (2014). Necesidades de Información de los usuarios de servicios sanitarios de atención primaria de Salamanca. Recuperado el día 30 de octubre de 2018 de <https://bit.ly/2ES6PBw>
- Calva, J. (2004). Las necesidades de información: Fundamentos Teóricos y Métodos. Recuperado el día 21 de octubre de 2017 de <http://bit.ly/2zzFkse>
- Campos, G. & Lule, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. Recuperado el día 08 de mayo de 2018 de <file:///C:/Users/user/Downloads>
- Campos, J. (2009). Los estudios de usuarios y los archivos: Una alianza estratégica. Recuperado el día 21 de octubre de 2017 de <http://bit.ly/2zGykKE>
- Cazau, P. (2006). Introducción a la investigación en ciencias sociales. Recuperado el día 05 de Mayo de 2018 de <https://bit.ly/1PPL4Ai>
- Duff, W. & Johnson, C. (2003). Where is the list whit all the names? Information – seeking behavior of genealogists *American Archivist*, 66 (1), p .79 - 75. Recuperado el día 21 de octubre de 2017 de la base de datos Scopus.
- Durán, M. (2012). El Estudio de caso en la Investigación Cualitativa, 3 (1), p .121 - 134. Recuperado el día 03 de Marzo de 2019 de [file:///C:/Users/user/Downloads/477-659-1-SM%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/477-659-1-SM%20(1).pdf)
- Escola d'Administració Pública de Catalunya. 2010. Diagnòs De Necesidades Formativas en Instituciones Públicas. Recuperado el día 02 de Noviembre de 2018 de <https://bit.ly/1tEKdlr>
- García, L. (2000). *Diccionario del archivero-bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales* (1. ed.). Gijón: Ediciones Trea.
- García, J. & Díaz, A. (2007). Formación de Usuarios y Alfabetización informacional: dinámicas de trabajo en bibliotecas públicas. Recuperado el día 21 de abril de 2018 de <https://bit.ly/1NBCOnD>

- Grasso, L. (2006) Encuestas: Elementos para su diseño y Análisis. Recuperado el día 07 de Mayo de 2018 de <https://bit.ly/2rqTqHv>
- González, A. (2005). Los estudios de necesidades y usos de la información: Fundamentos y perspectivas actuales. Recuperado el día 03 de Noviembre de 2018 de <https://bit.ly/2rqTqHv>
- Heredia, A. (2011). *Lenguaje y vocabulario archivísticos: algo más que un diccionario*. [Sevilla]: Junta de Andalucía, Consejería de Cultura.
- Hernández, A. (2008). El Método Hipotético - Deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: Su influencia en la economía. Recuperado el día 07 de Mayo de 2018 de <https://bit.ly/2jE9KA7>
- Hernández, P. (2006). La investigación bibliotecológica en América Latina: análisis de su desarrollo. Recuperado el día 26 de Mayo de 2018 de <https://bit.ly/2KXfqkx>.
- Hernández, P. (2007). La relación entre los estudios y la formación de usuarios de la información. Recuperado el día 21 de octubre de 2017 de <file:///C:/Users/user/Downloads>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Recuperado el día 25 de octubre de 2018 <https://core.ac.uk/download/pdf/38813990.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista P. (2006). Metodología de la investigación. Recuperado el día 02 de octubre de 2018 de <https://bit.ly/1qHr1qh>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista P. (2010). Metodología de la investigación. Recuperado el día 02 de marzo de 2019 de <https://bit.ly/1qHr1qh>
- Jaén, L. (2018). Los Estudios de Usuarios en Archivos. Aplicación en el Archivo Histórico Nacional de Costa Rica. Revista del Archivo Nacional, vol. 72, (1-12) :11-72. Recuperado el día 25 de enero de 2018 de <http://bit.ly/2BPUA5p>
- Jaén, L. (2010). Metodología para la realización de estudios de usuarios en archivos. Revista Códice, vol. 6, (1) p .89 - 99. Recuperado el día 21 de octubre de 2017 de <http://bit.ly/2yxXFVw>
- Johnson, B. & Onwuegbuzie, A. (2004). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come [Los métodos de investigación mixtos: un paradigma de investigación cuyo tiempo ha llegado]. Educational Researcher, 33(7), 14-26. Recuperado de <https://bit.ly/2FMPxAM>

- López Yepes, J. (2004). *Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Martínez, J. (2004). *Diccionario de Bibliología y Ciencias a Fines*. Asturias: Ediciones Trea, S.L
- Maher, W. (1986). The user of user studies. *Midwestern Archivist*, 64 (1), p .17 - 42. Recuperado el día 21 de octubre de 2017 de la base de datos Scopus.
- Monfasani, R. & Curzel, M. (2006). Usuarios de la Información: formación y desafíos. Recuperado el día 27 de mayo de 2018 de <https://bit.ly/2skAslq>
- Naranjo, E. & Rendón, N. (2003). Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información. Recuperado el día 22 de abril de 2018 de <https://bit.ly/2JjcgH3>
- Noriega, J. (2007). Directrices sobre desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente. Recuperado el día 21 de octubre de 2017 de <http://bit.ly/2mjj3tv>
- Núñez, I. (2004). Las necesidades de información y formación: Perspectivas psicológica e informacional. Vol 12 (5). Recuperado el día 21 de octubre de 2017 de la base de datos Dialnet.
- Núñez, I. (2000). Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. Recuperado el día 17 de abril de 2018 de <https://aprendeonlinea.udea>
- Ortiz, L. (2000). Usuarios y necesidades de información. Recuperado el día 21 de octubre de 2017 de <http://bit.ly/2yMzS1T>.
- Prom, C. (2011). Using web analytics to improve online acces to archival resources. *American Archivist*, 74 (1), p. 158 – 184. Recuperado el día 21 de octubre de 2017 de la base de datos Scopus
- Rhee, H. (2015). Reflections on archival User studies. *Reference y user services Quarterly*, 45 (4), p. 29 – 42. Recuperado el día 21 de octubre de 2017 de la base de datos Scopus.
- Rodríguez, A. & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento”. Recuperado el día 22 de mayo de 2018 de <https://bit.ly/2Lkuqdi>
- Ruiz, A. (2004). Estudios de usuarios y archivística: Una alianza Lógica. Recuperado el día 13 de enero de 2018 de <http://bit.ly/2F3EAfG>

Sanz, E. (1994). Manual de Estudios de Usuarios. Recuperado el día 17 de abril de 2018 de [YhnsagYjcb4](#)

Tamayo, M. (2003). El proceso de la Investigación Científica. Recuperado el día 05 de Mayo de 2018 de <https://bit.ly/2xKao4h>

Turnbaugh, R. (1986). Archival mission and User studies. The Midwestern archivist, 9 (1), p. 27- 34. Recuperado el día 21 de octubre de 2017 de la base de datos Jstor.

UNED. (2007). Plan de formación de usuarios. Recuperado el día 18 de Marzo de 2019 de <https://bit.ly/2FfOxHl>

Yakel, E. & Torrez, D. (2003). AI archival intelligence and user expertise *American Archivist*, 66 (1), p .51 - 78. Recuperado el día 21 de octubre de 2017 de la base de datos Scopus

## ANEXOS

### Anexo 1

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>FORMATO DE ENCUESTA</b> |  |
|----------------------------|---|

#### PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

#### ENCUESTA SOBRE LAS NECESIDADES INFORMATIVAS Y FORMATIVAS DE LOS USUARIOS DEL ARCHIVO HISTÓRICO DE BOGOTÁ

**Objetivo:** Indagar acerca de las necesidades informativas y formativas de los usuarios en el Archivo Histórico de Bogotá.

Respetado usuario

Amablemente lo invitamos a contestar el siguiente cuestionario según su criterio.

Fecha

Nombre \_\_\_\_\_

**Datos Generales** (por favor marque con **x** según corresponda)

1. Edad:

Menor de 25 años ☐

25 a 34 años ☐

35 a 44 años ☐

46 a 54 años ☐

55 o más ☐

2. Sexo: M ☐ F ☐

3. Estrato 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6

4. ¿A qué categoría de usuario pertenece usted?

Estudiante ☐

Investigador ☐

☐

Docente

Profesional ☐

Lector ☐

Escritor ☐

5. ¿Usted presenta algún tipo de discapacidad?

Sí ☐ No ☐

6. ¿Además del español maneja otro idioma?

Sí ☐ No ☐

7. ¿Por favor señale el tiempo que dura en el desplazamiento hacia el archivo?

Menos de una Hora ☐ Más de una Hora ☐ De dos a tres horas ☐

8. ¿Cree usted que las instalaciones del archivo son las adecuadas para el desarrollo de sus actividades?

Si ☐

No ☐

9. ¿Indique el promedio de tiempo que dedica a la lectura y a la escritura diariamente?

Menos de una Hora ☐ Más de una Hora ☐ De dos a tres horas ☐

10. ¿Cree usted que los servicios de información que brinda el Archivo son apropiados para satisfacer sus necesidades de información?

Si ☐

No ☐

11. ¿Cuáles fuentes de información utiliza más en el archivo?

Libros ☐

Enciclopedias ☐

Diccionarios ☐

Revistas ☐

Catálogos ☐

12. ¿Sabe utilizar bases de datos para la búsqueda de información?



Sí ☐ No ☐

13. ¿Ha tenido acceso a revistas electrónicas en el archivo?

Sí ☐ No ☐

14. ¿Conoce usted los cursos de formación que brinda el archivo para los usuarios?

Sí ☐ No ☐

15. De los siguientes temas ¿En cuál cree usted que se debe hacer mayor énfasis en cuanto a la capacitación de los usuarios?

Búsqueda de información ☐

Fuentes de información ☐

Orientación al usuario ☐

16. ¿Para acceder a los servicios de información, necesita ayuda de los funcionarios del Archivo?

Sí ☐ No ☐

17. ¿Considera que el personal del Archivo es suficiente para atender sus necesidades de información?

Si ☐

No ☐

18. ¿Le interesaría recibir capacitación en el uso de recursos y fuentes de información?

Si ☐

No ☐

19. ¿Indique con qué frecuencia hace uso de los servicios del archivo?

Una o más veces a la semana ☐

Dos o Tres veces al mes ☐

Una vez al mes ☐

Una vez al año ☐

20. ¿En qué jornada habitualmente asiste al archivo?

Mañana ☐ Mediodía ☐ Tarde ☐

21. De los siguientes servicios de información del archivo. ¿Cuáles son los más que utiliza?

El catálogo del archivo (computadores de búsqueda) ☐

Préstamo de libros ☐

Reproducción de material Audiovisual (películas) ☐

Consulta en sala ☐

22. ¿Qué grado de relevancia le da usted a los siguientes aspectos al momento de acceder a la información?

| Satisfacción atributos                  | Grado de relevancia al acceso a la información | Marque con una x |
|---|--|------------------|
| <b>Disponibilidad de la Información</b> | Importante                                     |                  |
|   | No es demasiado                                |                  |
|   | Nada   |                  |
| <b>Calidad de la Información</b>        | Muy importante                                 |                  |
|   | No es demasiado                                |                  |
|   | Nada   |                  |
| <b>Accesibilidad a la información</b>   | Muy importante                                 |                  |
|   | No es demasiado                                |                  |

23. ¿La solicitud de documentos en el archivo es de manera ágil?

☐ Totalmente de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ En desacuerdo

24. ¿Cuál es grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por el archivo?

Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Malo ☐

La encuesta ha concluido  
Gracias por su colaboración

## Anexo 2

| <b>Encabezado del Guion de Observación</b>   |               |
|--|---------------|
| <b>Guion de Observación No.</b>  | <b>Fecha:</b> |
| <b>Tipo de actividad</b>   |               |
| <b>Hora de inicio / Hora de Finalización</b>                                       |               |
| <b>Nombre del investigador (es)</b>  |               |
| <b>Lugar</b>   |               |
| <b>Participante (s)</b>  |               |
| <b>Profesor</b>  |               |
| <b>Objetivos de la práctica investigativa de observación</b>                       |               |
| <b>Fases de la práctica investigativa de observación (narración y descripción)</b> |               |
| <b>1. Definición del objeto de Estudio</b>   |               |
| <b>2.Reconocimiento del Archivo</b>  |               |
| <b>2.1 Estructura.</b>   |               |
| <b>2.2 Infraestructura.</b>  |               |
| <b>3. Desplazamiento en el Archivo</b>   |               |
| <b>4. Ubicación estratégica en el archivo</b>                                      |               |
| <b>5. Identificación de los servicios en el archivo</b>                            |               |
| <b>6. Categorización de usuarios</b>   |               |

### Anexo 3

#### Fotografías Archivo Histórico de Bogotá





